



ENQUÊTE DE SATISFACTION SAISON 2009 - 2010 CHALEUR BOIS QUALITE +



Entreprises :	APEX BOIS	LELY ENVIRONNEMENT
	AGBB	RICHARD SCIAGES
	AVI-RL	SCIERIE CHAMPOLLION
	BARRAQUAND SAS	SCIERIE MICHELARD
	BOIS NERGIS	SELF SARL
	BRESSE BOIS ENERGIE	SOFODA
	CEVENNES BOIS ENERGIE	TERRY ALAIN
	COFORET	YVON TILLOY EURL
	COMBUSTIBLE BOIS ENERGIE	
	COTTE SARL	
	CREANERGIE	
	EAU ENERGIE	
	LA FORESTIERE	

Nombre d'enquête envoyée aux clients : 281

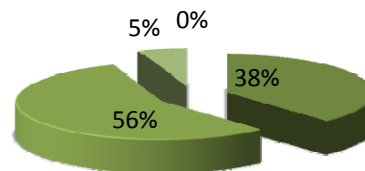
Nombre de retour des enquêtes des clients : 64

Taux de retour de l'enquête : 22,8 %

Engagement 1 : Quel est votre avis sur la qualité du combustible fourni par rapport à votre installation ?

degré de satisfaction en %	
très satisfait	38%
satisfait	56%
pas satisfait	5%
sans opinion	0%

Nombre de réponse à la question : 64

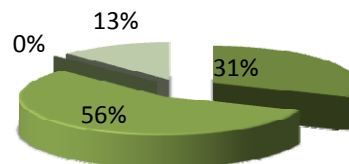


■ très satisfait ■ satisfait ■ pas satisfait ■ sans opinion

Engagement 2 : Etes-vous satisfait des informations transmises (prévisionnel, bilan de saison de chauffe ...)?

degré de satisfaction en %	
très satisfait	31%
satisfait	56%
pas satisfait	0%
sans opinion	13%

Nombre de réponse à la question : 55

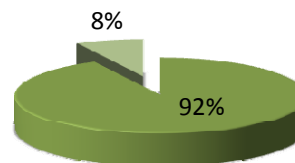


■ très satisfait ■ satisfait
■ pas satisfait ■ sans opinion

Engagement 3 : Avez-vous établi un contrat d'approvisionnement avec votre fournisseurs ?

degré de satisfaction en %	
oui	92%
non	8%

Nombre de réponse à la question : 33

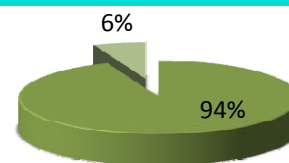


■ oui ■ non

Engagement 3 : Etes-vous satisfait de son respect ?

degré de satisfaction en %	
oui	94%
non	6%

Nombre de réponse à la question : 33

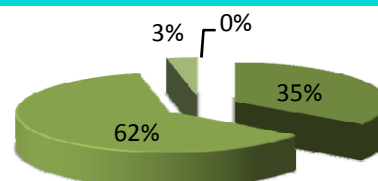


■ oui ■ non

Engagement 4 : Etes-vous satisfait de la régularité du produit fourni ?

degré de satisfaction en %	
très satisfait	35%
satisfait	62%
pas satisfait	3%
sans opinion	0%

Nombre de réponse à la question : 62

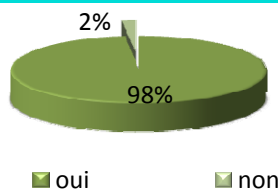


■ très satisfait ■ satisfait ■ pas satisfait ■ sans opinion

Engagement 5 : Y-a-t-il une continuité dans l'approvisionnement de votre chaufferie ?

degré de satisfaction en %	
oui	98%
non	2%

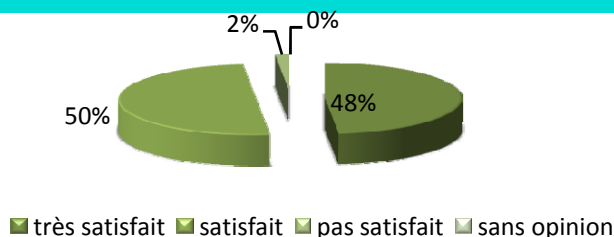
Nombre de réponse à la question : 58



Engagement 6 : Etes-vous satisfait des conditions de livraisons ?

degré de satisfaction en %	
très satisfait	48%
satisfait	50%
pas satisfait	2%
sans opinion	0%

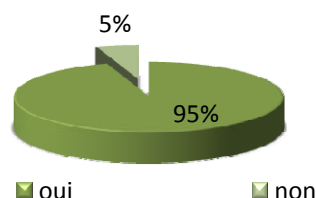
Nombre de réponse à la question : 63



Engagement 7 : Etes-vous satisfait de la prise en compte de vos remarques par votre fournisseurs ?

degré de satisfaction en %	
oui	95%
non	5%

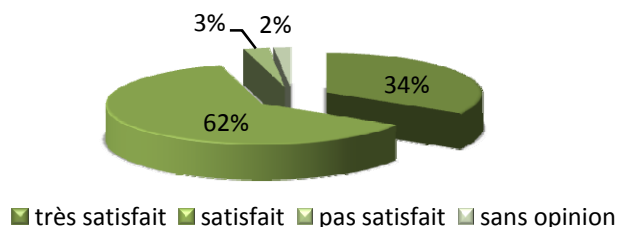
Nombre de réponse à la question : 59



Quel est votre niveau globale de satisfaction pour cette saison de chauffe ?

degré de satisfaction en %	
très satisfait	34%
satisfait	62%
pas satisfait	3%
sans opinion	2%

Nombre de réponse à la question : 58



Observations :

Cette enquête a été envoyée à près de 300 clients. Le taux de retour est assez correct (environ 23 %).

Comme le montre les différents pourcentages, la plupart des clients sont satisfaits. Ils apprécient particulièrement la qualité de service apporté (réactivité, disponibilité, propreté des livraisons, sérieux, compétence, gentillesse,

Concernant le combustible, mise à part quelques soucis d'humidité, le combustible est souvent de bonne qualité. Néanmoins, beaucoup de clients souhaiteraient voir diminuer la quantité de poussière présente lors du soufflage. Peut-être qu'une augmentation de la granulométrie permettrait d'éviter ce problème.

Concernant l'évolution du prix du bois : beaucoup de clients s'étonnent que le prix du bois augmente. Ils font souvent l'amalgame entre ressource renouvelable (naturelle) et ressource gratuite. Il ne faut donc pas hésiter à leur expliquer les raisons de cette évolution du prix. De plus, même si l'augmentation du prix est prévue dans le contrat, les clients ont tendance à l'oublier. Ainsi il pourrait être intéressant d'indiquer lors de la dernière livraison de la saison de chauffe, l'évolution du prix du combustible pour la saison prochaine. Cela permet une transparence et une meilleure communication de votre part.